



Politiques et procédures Guide de l'utilisateur des installations

cologix

janvier 2016

Table des matières

1.0	BIENVENUE	3
2.0	POLITIQUES DE SÉCURITÉ	4
2.1	AUTORISER VOTRE ACCÈS.....	4
2.2	DEMANDER UN ACCÈS.....	4
2.3	FOURNISSEUR DU CLIENT ET BADGES DU CLIENT	4
2.4	HEURES D'OUVERTURE.....	5
2.5	ESCORTER LES VISITEURS.....	5
2.6	EXIGENCES ET NORMES DE SÉCURITÉ.....	5
2.7	INCIDENT DE SÉCURITÉ	6
3.0	POLITIQUES DE L'IMMEUBLE	7
3.1	POLITIQUE D'ÉVACUATION	7
3.2	PREUVE D'ASSURANCE	7
3.3	MAINTENANCE.....	7
3.4	VIDER LES POUBELLES.....	8
3.5	AIRES DE TRAVAIL	8
3.6	AIRES DE RÉTABLISSEMENT APRÈS SINISTRE	9
3.7	ZONE FUMEURS	9
3.8	SERVICE POSTAL	9
3.9	FOURNISSEURS APPROUVÉS	9
3.10	APPORTER SON ÉQUIPEMENT AU CENTRE	10
3.11	RÉCEPTION ET ENTREPOSAGE.....	10
3.12	INSTALLATION DE VOTRE ÉQUIPEMENT	13
3.13	NORMES ET EXIGENCES EN MATIÈRE DE QUALITÉ D'EXÉCUTION.....	14
3.14	ÉLECTRICITÉ, RÈGLE DE CONSOMMATION MAXIMUM DE 80%	15
3.15	TÉLÉCOMMUNICATEURS DE RÉSEAUX.....	17
3.16	CLÉS ET SERRURES	18
4.0	TRAVAILLER AU CENTRE	18
4.1	ZONE DE MONTAGE.....	18
4.2	PANNEAUX ET AFFICHETTES	18
4.3	CODE VESTIMENTAIRE	18
5.0	SERVICES ADDITIONNELS	19
5.1	SERVICE DE SOUTIEN À DISTANCE	19
6.0	FIN DE SERVICE ET DÉBRANCHEMENTS	19

1.0 BIENVENUE

Merci d'avoir choisi Cologix pour vos services de co-implantation. Le présent guide vise à faciliter votre déménagement dans nos installations et à vous expliquer nos politiques et procédures. Si vous avez des questions ou des inquiétudes, n'hésitez pas à appeler la personne ressource pour vos installations locales et dont le nom est indiqué dans le tableau qui suit.

VILLE	INSTALLATIONS	Téléphone sur place	Après les heures normales
Columbus	COL 1: 535 Scherer's Court	+1.614.388.9830	+1.855.449.4357
Columbus	COL 2: 575 Scherer's Court	+1.614.388.9830	+1.855.449.4357
Dallas	DAL 1: 1950 Stemmons Freeway, 1 ^{er} étage	+1.214.741.2012	+1.855.449.4357
Dallas	DAL 2: 1950 Stemmons Freeway, 2 ^e étage	+1.214.741.2012	+1.855.449.4357
Jacksonville	JAX 1: 421 ouest, rue Church	+1.904.355.6474	+1.855.449.4357
Jacksonville	JAX 2: 4800 Spring Park	+1.904.394.9633	+1.855.449.4357
Lakeland	LAK 1: 2850 Interstate Drive	+1.863.279.3097	+1.855.449.4357
Minneapolis	MIN 1: 511 11 th Ave South, Bureau 100	+1.612.333.1925 x6	+1.855.449.4357
Minneapolis	MIN 2: 511 11 th Ave South, Bureau 400	+1.612.333.1925 x6	+1.855.449.4357
Minneapolis	MIN 2: 511 11 th Ave South, Bureau 400	+1.612.333.1925 x6	+1.855.449.4357
Montréal	MTL 1: 625 René-Lévesque Ouest	+1.514.897.2939	+1.855.449.4357
Montréal	MTL 2: 3000 René-Lévesque (île des Sœurs)	+1.514.904.3498	+1.855.449.4357
Montréal	MTL 3: 1250 René-Lévesque Ouest	+1.514.904.3479	+1.855.449.4357
Montréal	MTL 4: 7171 Jean Talon Est	+1.514.904.3503	+1.855.449.4357
Montréal	MTL 5: 2351 Alfred Nobel	+1.514.904.3507	+1.855.449.4357
Montréal	MTL 6: 2341 Alfred Nobel	+1.514.904.3507	+1.855.449.4357
Montréal	MTL 7: 1155 University	+1.514.897.2939	+1.855.449.4357
New Jersey	NNJ 1: 1719 NJ Route 10 #111	+1.973.590.5050	+1.973.590.5050
New Jersey	NNJ 2: 9 Wing Drive	+1.973.590.5050	+1.973.590.5050
New Jersey	NNJ 3: 200 Webro Rd.	+1.973.590.5050	+1.973.590.5050
New Jersey	NNJ 4: 16 Wing Drive	+1.973.590.5050	+1.973.590.5050
Toronto	TOR 1: 151 Front Ouest	+1.416.479.8882	+1.855.449.4357
Toronto	TOR 2: 905 King Ouest	+1.416.479.8882	+1.855.449.4357
Vancouver	VAN 1: 555 Hastings Ouest	+1.778.331.6910	+1.855.449.4357
Vancouver	VAN 2: 1050 Pender Ouest	+1.778.331.6910	+1.855.449.4357

Vous pouvez également contacter votre représentant commercial ou l'équipe d'assistance à la clientèle.

- Vous pouvez joindre l'équipe d'assistance à la clientèle de Cologix en appelant au +1.855.4IX.HELP (1.855.449.4357) ou en envoyant un courriel à support@cologix.com.



- Vous pouvez joindre le service Facturation en appelant au +1.855.492.4557 ou en écrivant à l'adresse billing@cologix.com.
- Vous pouvez joindre les Ventes en appelant au 1.855.497.2537 ou en écrivant à l'adresse sales@cologix.com.

2.0 AUTORISER VOTRE ACCÈS

2.1 AUTORISATION D'ACCÈS

Pour obtenir l'accès aux installations, vous devez remplir la Liste des personnes autorisées en y inscrivant le nom, le numéro de téléphone et le type d'accès accordé pour chacun des employés autorisés à pénétrer sur les lieux. Une fois la Liste des personnes autorisées remplie, seule la personne que vous désignez comme contact autorisé pourra faire modifier la liste en avisant le contact local approprié.

2.2 DEMANDE D'ACCÈS

Vous pouvez demander l'accès aux installations dès que vous recevez *l'avis de début du service* (tel que défini dans le *Contrat de fourniture principal* ou *CFP*). Toutes les demandes d'accès doivent être soumises par un contact autorisé. Les demandes doivent être faites à Téléphone - 1.855.449.4357, Email - support@cologix.com ou via notre [portail en ligne](#).

Vous devez fournir le nom de l'employé (préalablement inscrit sur la liste), le numéro de téléphone pour le joindre, ainsi que la date et l'heure où il se présentera sur les lieux. Cologix traitera la demande et le personnel d'exploitation accordera, à l'heure convenue, le type d'accès approprié à l'employé (p. ex. carte de sécurité, NIP, lecture biométrique).

Une fois le processus d'accès terminé, la personne autorisée aura accès en permanence aux installations, sans préavis. À chaque visite, la personne autorisée devra s'inscrire au poste de sécurité; elle devra arborer le logo de votre entreprise ou présenter une carte d'identification d'employé.

2.3 FOURNISSEURS DU CLIENT ET CARTES DE SÉCURITÉ

Toutes les cartes de sécurité émises à vos fournisseurs ou clients (si vous êtes un revendeur) le seront sous le nom de votre entreprise. Il relève de la responsabilité de votre contact autorisé de gérer les cartes de sécurité et de superviser leurs détenteurs. Votre contact autorisé est responsable de s'assurer que tous les fournisseurs et tous les clients qui ont accès aux installations reçoivent un exemplaire du présent guide (*Politiques et procédures – Guide de l'utilisateur des installations*) et que ces personnes respectent les politiques de Cologix qui y sont énoncées. Vous serez tenu responsable de toutes les actions de vos fournisseurs et clients. Veuillez en outre noter que vos fournisseurs et clients peuvent devoir remettre leur permis de conduire aux agents de sécurité de l'immeuble et qu'il leur faudra dans ce cas disposer d'une seconde carte d'identité avec photo pour s'identifier au poste de sécurité de Cologix.

Advenant que tout employé, fournisseur ou client détenant une carte de sécurité cesse de travailler pour votre compte, vous devrez immédiatement en aviser Cologix en communiquant avec votre contact local ou avec le groupe Assistance à la clientèle. Cologix se réserve le droit de refuser les priviléges d'accès à toute personne ou à tout groupe si elle juge que ces personnes présentent un



risque potentiel pour ses clients ou ses installations. Cologix n'est aucunement responsable des dommages, quels qu'ils soient, causés par un employé congédié, un fournisseur ou un client ayant accédé à votre espace de client si Cologix n'a reçu au préalable aucune demande visant à faire annuler les priviléges d'accès d'une telle personne.

Cologix peut, à sa seule discrétion, décider de désactiver toute carte de sécurité qui est demeurée inutilisée pendant douze (12) mois consécutifs.

2.4 HEURES D'ACCÈS

Il est possible d'accéder aux installations 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, certains secteurs à l'intérieur des installations, comme les quais de déchargement, les entrepôts, les ateliers de préparation, etc., peuvent n'être accessibles que pendant certaines plages horaires. Lorsque la carte de sécurité ne permet pas d'accéder à un secteur donné, il faut s'adresser au personnel d'exploitation local.

2.5 ESCORTE DES VISITEURS

Tous les visiteurs doivent s'inscrire au poste de sécurité. Ils doivent remettre à l'agent une pièce d'identité avec photo et demeurer en toutes circonstances avec le détenteur d'une carte de sécurité. Toute personne trouvée dans les installations sans la présence d'une escorte se verra enjoindre de respecter la présente règle et de demeurer en tout temps à proximité d'un détenteur d'une carte de sécurité. Toute personne qui persiste à ne pas respecter la règle sera escortée à l'extérieur des installations.

2.6 EXIGENCES ET NORMES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

La présente section décrit le comportement qui est attendu des visiteurs et des détenteurs d'une carte de sécurité lorsqu'ils se trouvent dans les installations de Cologix. Le non-respect des règles qui suivent peut entraîner le retrait temporaire ou permanent des priviléges d'accès.

- Tenter de contourner les mesures de sécurité mises en place par Cologix pour contrôler l'accès à l'un ou l'autre des secteurs des installations peut avoir pour conséquence de se faire escorter au poste de sécurité pour s'inscrire correctement au registre et se faire exposer les consignes de sécurité. Le non-respect répété des consignes de sécurité peut entraîner le retrait temporaire ou permanent des priviléges d'accès. Les portes qui donnent accès aux installations de Cologix sont munies de détecteurs et surveillées à distance. Une alerte se déclenchera si les portes sont ouvertes sans employer une carte de sécurité valide.
- Toute personne qui se trouve dans les installations doit conserver sa carte de sécurité sur elle et à portée de la main, afin de pouvoir la présenter en cas de vérification par un agent de sécurité.
- Il est interdit de « passer en double » pour pénétrer dans les installations. Quiconque souhaite entrer dans les installations doit détenir une carte de sécurité valide ou être escorté par le détenteur d'une carte valide.
- Une carte de sécurité est remise aux personnes autorisées à pénétrer dans les installations. Il est de votre responsabilité de SIGNALER IMMÉDIATEMENT TOUTE CARTE PERDUE OU VOLÉE. Des frais peuvent être exigés pour le remplacement d'une carte perdue. Dans le cas

d'une carte volée, Cologix peut exiger des détails relativement aux circonstances du vol ou un numéro de rapport de police.

- Il est interdit aux clients d'utiliser ou d'ouvrir une porte qui donne sur l'extérieur ou une porte d'issue de secours sauf en cas d'urgence. Ces portes ne doivent être utilisées qu'en cas d'urgence seulement et elles déclenchent une alarme quand on les ouvre. À part pour les cas d'urgences, l'accès et la sortie de l'immeuble se fait obligatoirement par l'entrée principale en avant.
- Il est strictement interdit de prendre des photos des installations de Cologix, à moins d'avoir obtenu au préalable l'autorisation explicite du personnel d'exploitation local.
- La possession d'armes de quelque nature que ce soit, de drogues et de boissons alcoolisées est strictement interdite dans les installations de Cologix. Toute personne dont vous êtes responsable qui est trouvée en possession d'un de ces articles se verra immédiatement retirer tout privilège d'accès de façon permanente.
- Tout détenteur d'une carte qui s'adonne à une activité criminelle ou répréhensible, ou encore tente volontairement de surprendre des conversations ou de recueillir des renseignements se verra immédiatement retirer tout privilège d'accès de façon permanente.
- Les portes de sécurité et les issues de secours doivent en tout temps demeurer fermées et libres.
- Le recours à des mesures de sécurité qui n'ont pas été mises en place par Cologix (p. ex. cadenas, caméras et équipement vidéo) doit d'abord recevoir l'autorisation expresse par écrit du personnel d'exploitation local.

2.7 INCIDENT DE SÉCURITÉ

Si vous pensez être victime d'un crime ou d'un acte répréhensible impliquant des employés, de l'équipement, des activités d'affaires, etc. et que vous souhaitez obtenir de l'aide pour mener une enquête, veuillez communiquer avec le personnel d'exploitation local, ou encore avec les agents de sécurité, l'Assistance à la clientèle ou votre représentant commercial. Le personnel d'exploitation local de Cologix collaborera avec vous et, au besoin, enquêtera sur l'incident ou le fait allégué.

3.0 POLITIQUES RELATIVES AUX INSTALLATIONS

3.1 ÉVACUATION

Cologix a à cœur d'assurer la sécurité des personnes qui travaillent dans ses installations et prend les mesures nécessaires pour y veiller. Par conséquent, toute personne qui pénètre dans les installations de Cologix doit se conformer aux directives mises en place en cas d'évacuation.

Planification de mesures d'urgence

- Assurez-vous que les renseignements fournis sur votre contact autorisé sont à jour.
- Communiquez avec le personnel d'exploitation local de Cologix si vous avez des questions concernant les directives d'évacuation, notamment les trajets à suivre et les points de rencontre. Un coordonnateur chargé de l'évacuation est chargé de faire la tournée des installations et de fournir des conseils d'évacuation.

Communications en situation d'urgence

- Écoutez les annonces diffusées et suivez les instructions données.
- Évacuez immédiatement les lieux si vous entendez ou voyez des signaux d'alarme.
- appelez votre contact local ou l'Assistance à la clientèle pour vous tenir au courant de la situation d'urgence.

Gestion de l'accès

- Quelles que soient les circonstances, Cologix se réserve le droit de déterminer, à sa seule discrétion, s'il est sécuritaire de retourner dans les installations. Pour ce faire, Cologix travaillera en collaboration avec les propriétaires de l'immeuble ainsi qu'avec les autorités municipales, provinciales (ou de l'état, le cas échéant) et fédérales.

3.2 PREUVE D'ASSURANCE

Vos fournisseurs doivent être en mesure de produire un certificat d'assurance sur demande à n'importe laquelle des installations de Cologix.

3.3 MAINTENANCE

Responsabilités de Cologix en matière de maintenance :

- Services de nettoyage et d'entretien.
- Maintenance des systèmes de régulation des conditions ambiantes (Cologix s'engage à respecter les normes de l'ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers) en matière de température et de taux d'humidité).
- Maintenance du réseau d'alimentation électrique.
- Maintenance des systèmes de sécurité et des dispositifs de protection contre les incendies.
- Autres mesures raisonnables requises pour veiller au bon fonctionnement des installations.

Vos responsabilités en matière de maintenance :



- Tenir l'*espace du client* (tel que défini dans l'*Annexe relative aux services de co-implantation*) propre et sécuritaire, conformément aux normes publiées aux États-Unis par la Occupational Safety and Health Administration.
- *Ne laisser aucune boîte en carton, aucun papier ni aucun matériau inflammable à l'intérieur des cabinets et des cages.* Les clients ayant une cage ou une suite peuvent se procurer une armoire en métal résistant au feu pour conserver ce type d'articles. Si un client omet d'enlever des boîtes en carton, du papier ou d'autres articles inflammables (qui ne sont pas conservés dans une armoire résistant au feu), Cologix enlèvera, sans préavis, tout matériel inflammable aux frais du client, en appliquant le tarif de mandataire.
- Tenir les allées dégagées et libres de tout objet susceptible de les encombrer.
- Les clients qui possèdent une cage ou une suite ne doivent pas y conserver d'équipement non connecté ou inutilisé. Si un client omet d'enlever de l'équipement non connecté ou inutilisé, Cologix enlèvera, sans préavis, tout équipement en cause aux frais du client, en appliquant le tarif de mandataire. En outre, Cologix entreposera l'équipement en cause au nom du client, moyennant des frais de 100 \$ par jour.
- À la fin de la durée établie dans la *demande de service*, rendre l'*espace du client* à Cologix dans l'état où vous l'avez trouvé (à l'exception de l'usure normale), à moins que la *demande de service* ne prévoie expressément d'autres modalités.

3.4 ENLÈVEMENT DES REBUTS

- Tous les rebuts, notamment les boîtes d'équipement, doivent être déposés dans les bacs à déchets prévus à cette fin par le personnel d'exploitation local de Cologix à la fin de chaque visite dans les installations.
- Dans le cas de gros travaux d'installation d'équipement dans les cages ou les cabinets, vous devez communiquer avec votre contact local ou l'Assistance à la clientèle afin de prendre des dispositions pour obtenir une benne à rebuts ou utiliser les monte-charges.
- Si un client omet d'enlever des rebuts, notamment des boîtes en carton, Cologix enlèvera, sans préavis, tout rebut aux frais du client, en appliquant le tarif de mandataire.

3.5 ESPACES DE TRAVAIL

Lorsque les installations de Cologix sont dotées de bureaux modulaires ouverts, Cologix peut les offrir aux clients, qui pourront s'en servir selon le principe du premier arrivé, premier servi. Les directives qui suivent s'appliquent dans les installations dotées de tels espaces de travail.

- Les bureaux modulaires sont équipés de lignes analogiques permettant de faire des appels locaux, sans frais (numéros « 800 »), à un téléphoniste et avec carte d'appel.
- Les ordinateurs ne sont pas fournis, mais un accès à Internet peut être offert.
- Les bureaux à cloisons sont à votre disposition seulement pour le travail de bureau habituel et ne devraient pas être utilisés pour faire des réparations ou comme plan de travail d'atelier.
- Les bureaux modulaires sont dépourvus d'armoires à verrou, de télécopieurs, de photocopieurs ou de services de secrétariat.
- Les bureaux modulaires doivent être libérés à la fin de chaque journée.

- En plus des bureaux à cloisons, certains centres Cologix offrent également des salles de conférences et/ou des salons pour faire des pauses.

3.6 AIRE DE RÉTABLISSEMENT APRÈS SINISTRE

Dans les centres JAX2, COL2, LAK1 et NNJ 4, ainsi que dans tous les futurs centres Cologix qui offrent spécifiquement de tels services, Cologix offre des aires de rétablissement après sinistre à ses clients. Les aires de rétablissement après sinistre peuvent être offertes aux clients de façon partagée ou dédiée. Dans tous les cas, ces aires sont utilisables en fonction de leur disponibilité et sont assujetties à des frais d'utilisation tel qu'indiqué dans le bon de commande approprié fourni aux clients qui demandent ce genre de service. Lorsqu'elles sont offertes de façon partagées, les clients peuvent activer leur réservation pour ces aires de travail sur une base du premier arrivé, premier servi, en appelant au 1 855-COLOGIX. Dans tous les cas les clients devront maintenir les aires de rétablissement après sinistre propres, en bon état et en accord avec les lois et réglementations en vigueur. Cologix se réserve le droit, à tout moment, de demander au client de retirer du matériel ou du personnel, ou de cesser certaines activités que Cologix estime, à sa discrétion, être perturbatrices, dangereuses ou autrement en conflit avec les conditions générales du centre Cologix en question dans lequel se trouve cette aire.

3.7 ZONE FUMEURS

Il est interdit de fumer dans les installations de co-implantation. Toute personne désireuse de fumer devra se conformer aux lois en vigueur et aux politiques de l'immeuble, que le personnel d'exploitation local de Cologix pourra expliquer aux visiteurs.

3.8 SERVICE POSTAL

JAX2 et LAK1 sont les deux seuls centres de Cologix qui permettent le service postal. Le courrier des clients aux centres JAX2 et LAK1 doit être livré à une boîte aux lettres multi-clients située en-dehors du centre. Les clients auront la possibilité d'accéder à cette boîte aux lettres multi-clients en utilisant la clé qui leur aura été fournie pour récupérer leur courrier chaque jour.

Veuillez, s'il vous plaît, ne pas faire livrer votre courrier aux autres centres Cologix, car ils ne sont pas équipés de boîtes aux lettres pour les clients.

3.9 FOURNISSEURS APPROUVÉS

Si vous devez faire exécuter des travaux de construction dans votre cage par un fournisseur autre que Cologix, vous devez retenir les services d'un fournisseur approuvé par Cologix. La liste des fournisseurs approuvés varie selon les installations. Veuillez communiquer avec le personnel d'exploitation local pour obtenir la liste des fournisseurs approuvés ou pour demander l'approbation ponctuelle du fournisseur de votre choix.

3.10 VOTRE ÉQUIPEMENT APPORTÉ SUR PLACE

Une fois que vous avez obtenu une carte de sécurité, vous pouvez apporter votre équipement pour l'installer dans l'espace *du client*. Communiquez avec le personnel d'exploitation local dans le cas de livraisons importantes de matériel qui ne peuvent pas se faire par la porte principale de l'immeuble.

SEUL un policier (SPVM, Sureté du Québec ou GRC) a la permission de porter une arme à feu dans un centre Cologix. Le personnel de sécurité privé et armé ainsi que les individus avec permis de port d'arme ne sont pas autorisés à porter leur arme à feu dans les centres de Cologix.

3.11 RÉCEPTION ET ENTREPOSAGE

Dans la mesure où elle reçoit un préavis par écrit et au moment qui lui convient, Cologix accepte de veiller à la réception des colis provenant de fournisseurs indépendants ou échangés d'une entreprise à une autre ou provenant d'une autre source. Tous les colis doivent être clairement identifiés (détails plus loin). Cologix, à sa discrétion, peut refuser tout colis qui, à son avis, est personnel, endommagé ou mal identifié, ou encore dont le poids ou les dimensions dépassent les limites raisonnables. Elle offre un service d'entreposage de courte durée sans frais pourvu qu'elle dispose de l'espace requis et que l'usage envisagé soit acceptable. Une fois le délai d'entreposage sans frais expiré, le client doit récupérer son équipement ou payer les frais d'entreposage requis.

Réception

- La réception de toutes les marchandises doit être planifiée avec le concours de l'Assistance à la clientèle avant qu'elles ne soient expédiées. Veuillez envoyer une demande par courriel à l'Assistance à la clientèle en précisant ce qui suit :
 - Nature de l'équipement expédié – y compris le poids et la taille du ou des colis
 - Service de messagerie employé (à noter que le client est responsable de payer les frais de courtage – les colis expédiés « à frais virés » seront refusés)
 - Numéro de suivi
 - Date de livraison prévue
 - Instructions de livraison particulières
- Les colis doivent être livrés du lundi au vendredi de 9 h à 16 h, heure locale.
- Les instructions d'expédition doivent prévoir une livraison à l'intérieur de l'immeuble.
- Les colis doivent être correctement étiquetés, c'est-à-dire indiquer le nom du client, le nom du contact, le numéro de cage ou de suite et le numéro de réception de Cologix (qui vous sera fourni par l'Assistance à la clientèle une fois qu'elle aura approuvé la livraison). Les colis mal étiquetés seront refusés. Voici un exemple d'étiquetage approprié :

Jean Blois (c.-à-d. nom du contact du client)
Nom du client (y compris n° de cage/de suite et le numéro de réception de Cologix)
a/s Cologix Montréal 625, René-Lévesque Ouest
Montréal (Qc), H3B 1R2

N° de réception de Cologix

- Les colis doivent généralement peser moins de 50 lb (22 kg) et leurs dimensions ne doivent pas dépasser 3'x3'x3' (91 cm³) à moins que le client n'ait obtenu au préalable l'accord de l'Assistance à la clientèle.
- Plus précisément : Le client doit s'assurer de connaître les exigences particulières en vigueur dans les installations visées avant la livraison. Il doit aviser le transporteur de toute restriction touchant la livraison dont l'Assistance à la clientèle l'aura informé.
- L'équipement livré sera vérifié en fonction des bordereaux d'expédition fournis par le transporteur (p. ex. réception de 4 colis sur 4), consigné dans un registre, puis déplacé dans un lieu d'entreposage approprié. À noter que tout signe visible de dommage aux colis sera également consigné dans le registre.
- L'équipement reçu par Cologix, conformément à la procédure indiquée plus haut, sera déplacé dans un lieu d'entreposage sûr et y demeurera sans frais pendant un délai maximum de deux jours (plus de détails à la section Entreposage). Pour des motifs de sûreté et de sécurité, aucun colis ou équipement n'est entreposé dans les cabinets, cages ou suites du client.
- En aucun cas Cologix n'ouvrira les colis pour en inspecter ou en vérifier le contenu, que ce soit avant ou après les avoir déplacés dans le lieu d'entreposage.
- Cologix n'est pas responsable des colis perdus ou endommagés.
- Les articles suivants ne seront pas acceptés par Cologix :
 - Articles personnels
 - Aliments
 - Matériel radioactif
 - Matériel dangereux
- Colis à expédier : À la demande d'un client et au moment qui lui convient, Cologix peut veiller à l'expédition d'équipement au nom du client et aux frais de ce dernier. Les demandes d'expédition doivent parvenir à l'Assistance à la clientèle au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance.

Expédition

- Cologix ne sera pas responsable de toute perte, dommage ou les coûts associés à l'expédition, y compris la qualité de l'emballage d'expédition.
- Le client doit fournir tous les documents d'expédition, y compris, sans limitation, les étiquettes d'expédition, les formulaires de douane et les feuilles de route
- Le client doit fournir le matériel d'expédition pour l'emballage et l'expédition de leurs équipements
- Cologix n'est pas responsable des dommages à l'équipement pendant le transport.
- Cologix informera le client lorsque leur colis sera prêt pour être récupéré.
- Le client doit s'organiser pour récupérer leur colis du lundi au vendredi entre 09:00-16h00 et doit informer Cologix de la date et l'heure.

Entreposage

- Le service d'entreposage est offert pourvu que Cologix dispose d'un espace suffisant à cette fin.
- S'il a l'accord préalable de l'Assistance à la clientèle, un client peut entreposer de l'équipement dans l'un ou l'autre des cas suivants :
 - Le client peut faire entreposer sans frais des marchandises pendant un délai maximum de deux jours civils, pourvu que Cologix dispose de l'espace voulu.
 - Au-delà de la période initiale de deux jours, le client doit payer des frais d'entreposage de 10 \$/par jour.
- Pour récupérer des marchandises entreposées, le client doit :
 - Présenter une demande par courriel à l'Assistance à la clientèle.
 - Prévoir un délai minimum de deux jours ouvrables, sauf si une panne d'équipement nuit aux activités du client. Dans un tel cas, Cologix n'épargnera aucun effort pour récupérer l'équipement voulu le jour même.
- Une fois l'équipement récupéré – Le client doit déballer l'équipement conformément aux règles en vigueur dans les installations. L'équipe d'Assistance à la clientèle locale informera le client des règles particulières à suivre.
- Il est interdit d'entreposer du carton dans les cages ou les suites des clients.
- L'équipement retiré par les clients ne peut pas être entreposé sur place dans les installations de Cologix.

3.12 INSTALLATION DE VOTRE ÉQUIPEMENT

Il est interdit de dépasser la capacité de charge du plancher sous les cages et les cabinets dans chacune des installations. La capacité maximale de charge du plancher varie selon les installations, comme l'indique le tableau qui suit :

Centre de données	Cabinet/Bâti	Capacité de charge
	Cabinet/Bâti	Cage/Suite
COL 1: 535 Scherers Court	1800 lb	300 lb/pi. ca.
COL 2: 575 Scherers Court	1800 lb	925 lb/pi. ca.
DAL 1: 1950 Stemmons Freeway, 1 ^{er} étage	3000 lb	225 lb/pi. ca
DAL 2: 1950 Stemmons Freeway, 2 ^e étage	1400 lb	100 lb/pi. ca
JAX 2 : 4800 Spring Park	1,500 lb	140 lb/pi. ca
LAK 1 : 2850 Interstate Dr	1,750 lb	150 lb/pi. ca
MIN 2: 511 11 th Ave South, Bureau 400	1750 lb	125 lb/pi. ca
MTL 1: 625 René-Lévesque Ouest	1400 lb	100 lb/pi. ca
MTL 2: 3000 René-Lévesque (île des Sœurs)	1400 lb	100 lb/pi. ca
MTL 3: 1250 René-Lévesque Ouest	1400 lb	100 lb/pi. ca
MTL 4: 7171 Jean Talon Est	1400 lb	100 lb/pi. ca
MTL 5: 2351 Alfred Nobel	1400 lb	100 lb/pi. ca
MTL 6: 2341 Alfred Nobel	1400 lb	100 lb/pi. ca
MTL 7: 1155 Rue University	1750 lb	150 lb/ pi. ca
NNJ 1: 1719 NJ Route 10 #111	1,400 lb	100 lb/ pi. ca
NNJ 2: 9 Wing Drive	1,750 lb	150 lb/ pi. ca
NNJ 3: 200 Webro Rd.	3,000 lb	340 lb/ pi. ca
TOR 1: 151 Front Ouest	1750 lb	125 lb/pi. ca
TOR 2: 905 King Ouest	1500 lb	150 lb/pi. ca
VAN 1: 555 Hastings Ouest	1750 lb	150 lb/pi. ca
VAN 2: 1050 West Pender	1750 lb	125 lb/pi. ca

- Ne faites passer aucun câble dans les conduits de signalisation ou d'alimentation de Cologix ou encore au-dessus des cabinets à moins d'avoir obtenu au préalable l'autorisation du personnel d'exploitation local.
- Ne déplacez pas les carreaux du plancher (le cas échéant) et ne tentez pas de percer les carreaux qui se trouvent sous les cabinets.
- Fixez fermement votre équipement avant et pendant l'installation.
- Nous vous recommandons de ne retirer de l'entrepôt que l'équipement que vous pourrez installer le jour même.
- Veuillez aviser le personnel d'exploitation local si votre équipement doit être conservé en lieu sûr pendant la nuit.

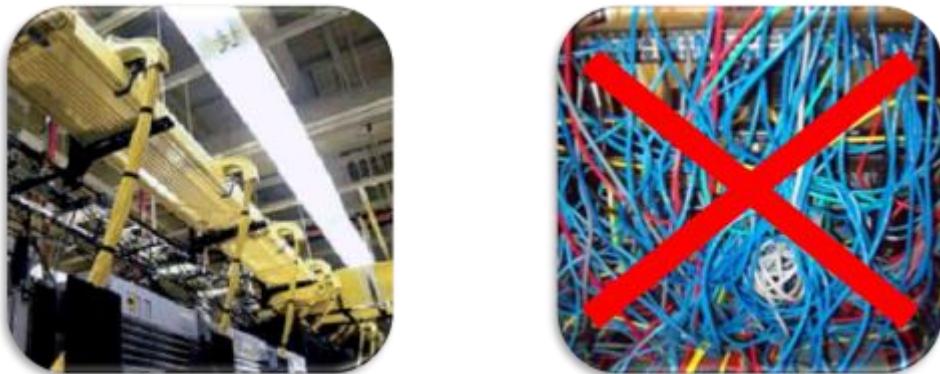
- Il est de votre responsabilité de fournir tout le matériel et tous les outils requis pour l'installation de votre équipement; il vous faut notamment prévoir les fusibles, les fils, les attaches autobloquantes (« tie wraps »), les étiquettes et autres articles du même genre.
- Cologix n'est responsable d'aucun équipement ou bien personnel laissé sans surveillance dans un espace de travail.
- Vous ne pouvez pas fournir vos propres cabinets ou bâtis sans obtenir au préalable le consentement par écrit du personnel d'exploitation local de Cologix. Les cabinets et bâtis fournis par le client doivent être livrés dans les installations de Cologix au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date d'installation prévue. De plus, le client doit fournir une copie des clés des cabinets au personnel d'exploitation local. Cologix n'est aucunement responsable de tout dommage ou de toute obligation survenant en raison du non-respect par le client des règles qui précédent.

3.13 NORMES ET EXIGENCES VISANT LA QUALITÉ DE L'EXÉCUTION

Cologix attend de ses clients qu'ils se comportent en locataires consciencieux et adoptent en conséquence des pratiques exemplaires dans la gestion de l'espace *du client*. Conformément aux pratiques exemplaires en matière de refroidissement, Cologix demande à ses clients de respecter les normes obligatoires qui suivent.

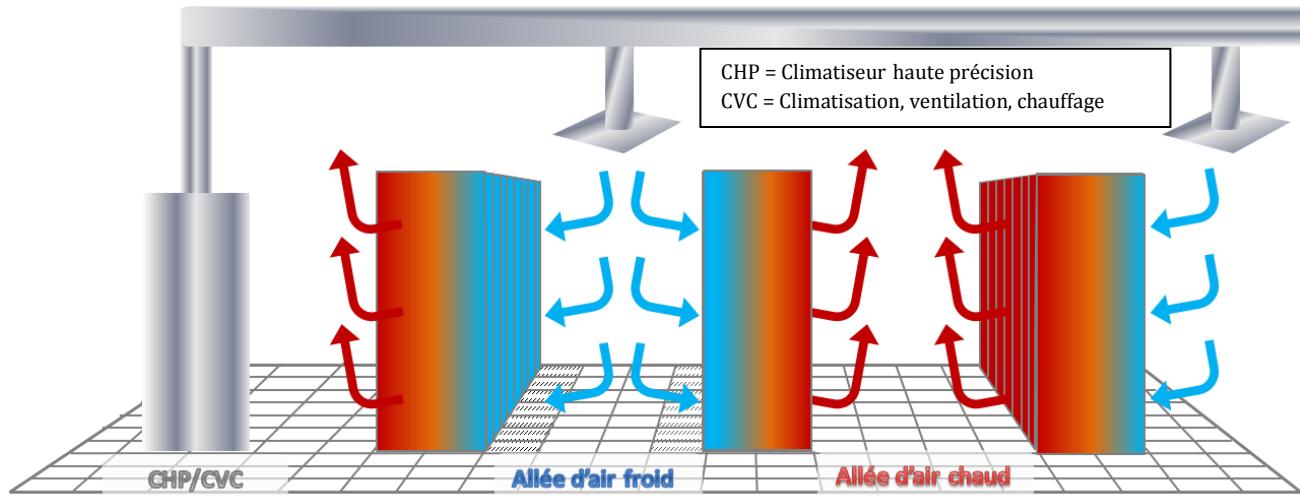
- Bonne gestion des câbles – Assurez-vous que tous les câbles sont fixés, bien ordonnés et placés de manière à maximiser la circulation de l'air. Cologix n'est pas responsable de tout dommage causé par une chaleur excessive découlant d'une piètre gestion des câbles.

Exemples de gestion des câbles



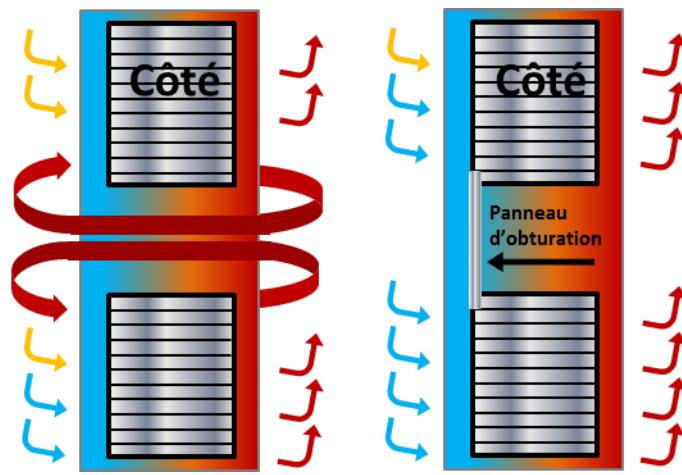
- Allées d'air chaud et d'air froid – Une des techniques de refroidissement employées dans les installations de co-implantation consiste à établir des allées d'air chaud, recevant uniquement l'air produit par l'équipement installé dans les bâtis et les cabinets, isolées des allées d'air froid, où circule uniquement l'air froid qui alimente les prises d'air de l'équipement. Cologix demande à ses clients d'installer leur équipement de manière à respecter cette configuration, en s'assurant que la prise d'air de l'équipement soit toujours orientée vis-à-vis de l'allée d'air froid, et que la sortie d'air chaud soit toujours du côté de l'allée d'air chaud. Communiquez avec le personnel d'exploitation local si vous avez des questions à ce sujet.

Allées d'air chaud et d'air froid



De plus, Cologix exige que des panneaux d'obturation soient placés dans tous les logements vides des bâtis. Ces panneaux améliorent l'efficacité du système de refroidissement en isolant le flux d'air chaud évacué du flux d'air froid destiné aux prises d'air des appareils. Les panneaux d'obturation peuvent être fournis aux clients à un prix modique.

Exemple de panneau d'obturation



3.14 ALIMENTATION Y COMPRIS LA RÈGLE DE 80% MAXIMUM D'UTILISATION

Cologix gère la densité de charge en fonction de la capacité de distribution disponible, établie en kilowatts pour les cabinets et les bâtis, ou en watts au pied carré pour les cages et les suites privées. Le code national des installations électriques exige qu'une consommation continue d'électricité sur tout circuit ne doit pas dépasser 80% de la capacité du circuit. Il n'y a aucune exception à cette règle et toute violation de cette règle est un risque sur le fonctionnement de ce circuit. Les densités maximum de puissances varient d'un site à l'autre et peuvent être négociées. Le tableau ci-dessous indique les moyennes de densités de puissances par site :

Centre de données	Densité de charge	
	Cabinet/Bâti	Cage/Suite
COL 1: 535 Scherers Court	5 kW	100 W/pi. ca
COL 2: 575 Scherers Court	5 kW	100 W/pi. ca
DAL 1: 1950 Stemmons Freeway, 1 ^{er} étage	2,5 kW	100 W/pi. ca.
DAL 2: 1950 Stemmons Freeway, 2 ^e étage	3 kW	100 W/pi. ca.
JAX 1: 421 ouest, rue Church	2.5 kW	100 W/pi. ca.
JAX 2 : 4800 Spring Park	5 kW	100 W/pi. ca.
LAK 1 : 2850 Interstate Dr	5 kW	100 W/pi. ca.
MTL 1: 625 René-Lévesque Ouest	3 kW	100 W/pi. ca.
MTL 2: 3000 René-Lévesque (île des Sœurs)	4 kW	100 W/pi. ca.
MTL 3: 1250 René-Lévesque Ouest	4 kW	100 W/pi. ca.
MTL 4: 7171 Jean Talon Est	4 kW	150 W/pi. ca.
MTL 5: 2351 Alfred Nobel	3 kW	100 W/pi. ca.
MTL 6: 2341 Alfred Nobel	3 kW	100 W/pi. ca.
MTL 7: 1155 Rue University	3 kW	150 W/pi. ca
NNJ 1: 1719 NJ Route 10 #111	3 kW	100 W/pi. ca
NNJ 2: 9 Wing Drive	Up to 20kW	400 W/pi. ca
NNJ 3: 200 Webro Rd.	Up to 20kW	400 W/pi. ca
TOR 1: 151 Front Ouest	3,8 kW	120 W/pi. ca.
TOR 2: 905 King Ouest	3 kW	100 W/pi. ca.
VAN 1: 555 West Hastings	2,8 kW	90 W/pi. ca.
VAN 2: 1050 West Pender	3 kW	150 W/pi. ca

Cologix exige de ses clients qu'ils respectent les limites maximales qui précèdent en matière de densité de charge. Tout prélèvement de courant dépassant les limites maximales entraînera des frais supplémentaires.

En outre, Cologix exige de ses clients qu'ils :

- respectent le *National Electric Code* qui stipule que le courant de charge d'un circuit en consommation continue ne doit pas dépasser 80 % de sa capacité; il n'y a aucune exception à cette règle et toute violation de cette règle est un risque pour la performance de ce circuit.
- surveillent la demande de courant de l'équipement au niveau du bâti, du cabinet ou de la cage.

L'alimentation peut être obtenue en deux configurations : circuit primaire seulement (A) ou circuit primaire et circuit de relève (A+B). L'alimentation A+B est fournie en installant deux circuits distincts pour alimenter un cabinet, un bâti ou une cage, raccordés chacun à une unité de distribution de l'alimentation (PDU) et à une unité d'alimentation sans coupure (UPS) – sans point de défaillance unique du côté UPS –, le tout soutenu par une seule génératrice de secours. Dans les installations



dotées de deux génératrices, Cologix peut offrir une configuration non standard où l'alimentation A+B comporte des trajets entièrement diversifiés raccordant les circuits à deux génératrices distinctes, moyennant un supplément.

Lorsque vous mettez sous tension votre équipement disposant seulement de circuit primaire, Cologix livrera toute l'alimentation électriques en provenance d'une voie de distribution électrique unique. Les clients sont incapables de commander que leur alimentation électrique primaire soit diversement routé, car elle compromet les scénarios de défaillance et la planification des capacités. Toutes exigences de trajets diversifiés ou de redondance doivent être traitées par un circuit primaire et un circuit de relève (A+B).

Lorsque vous mettez sous tension de l'équipement disposant d'une alimentation A+B, il importe de vous assurer que les circuits A et B demeurent distincts (c.-à-d. unité PDU A connectée à la source d'alimentation A et unité PDU B connectée à la source d'alimentation B). Le prélèvement total de courant d'un bâti, d'un cabinet ou d'une cage ne peut pas dépasser 80 % de la capacité totale (80 % du seuil de déclenchement du disjoncteur), afin qu'en cas de défaillance d'un circuit d'alimentation (A), l'autre circuit (B) puisse prendre la relève sans faillir.

Exemples de prélèvement sur un circuit double

- Dans le cas de deux (2) circuits redondants de 15 A/120 V (A+B), chaque circuit ne doit pas fournir plus de 6 A, soit 40 % de la capacité de chaque circuit (80 % du prélèvement total d'un cabinet).
- Dans le cas de deux (2) circuits redondants de 20 A/120 V (A+B), chaque circuit ne doit pas fournir plus de 8 A, soit 40 % de la capacité de chaque circuit (80 % du prélèvement total d'un cabinet).
- Dans le cas de deux (2) circuits redondants de 30 A/120 V (A+B), chaque circuit ne doit pas fournir plus de 12 A, soit 40 % de la capacité de chaque circuit (80 % du prélèvement total d'un cabinet).
- Dans le cas de deux (2) circuits redondants de 50 A/120 V (A+B), chaque circuit ne doit pas fournir plus de 20 A, soit 40 % de la capacité de chaque circuit (80 % du prélèvement total d'un cabinet).

Si vous optez pour une alimentation simple, vous devez veiller à raccorder une unité PDU à commutateur automatique (Automatic Transfer Switch - ATS) dans les circuits d'alimentation A et B.

Exemples de prélèvement sur un circuit simple

- Dans le cas de deux (2) circuits redondants de 15 A/120 V (A+B), l'unité PDU à ATS ne doit pas fournir plus de 12 A, soit 80 % de la capacité de chaque circuit.
- Dans le cas de deux (2) circuits redondants de 20 A/120 V (A+B), l'unité PDU à ATS ne doit pas fournir plus de 16 A, soit 80 % de la capacité de chaque circuit.
- Dans le cas de deux (2) circuits redondants de 30 A/120 V (A+B), l'unité PDU à ATS ne doit pas fournir plus de 24 A, soit 80 % de la capacité de chaque circuit.
- Dans le cas de deux (2) circuits redondants de 50 A/120 V (A+B), l'unité PDU à ATS ne doit pas fournir plus de 40 A, soit 80 % de la capacité de chaque circuit.

3.15 TÉLÉCOMMUNICATEURS

- Les clients ne sont pas autorisés à raccorder directement des réseaux, qui sont mis à leur disposition dans une salle d'interconnexion de Cologix, à tout centre de données n'appartenant pas à Cologix (à moins que de tels réseaux n'aient un point de présence physique dans le

- centre de données n'appartenant pas à Cologix) sans le consentement préalable de Cologix, que Cologix peut accorder ou refuser à sa seule discrédition.
- Les clients et télécommunicateurs d'un centre Cologix n'ont pas la permission de se connecter à d'autres clients et/ou télécommunicateurs du centre par le biais d'un réseau Wifi (sans fil).

3.16 CLÉS ET VERROUS

- Les cabinets et cages de Cologix sont dotés de verrous ayant chacun leur propre combinaison ou clé. Des dispositifs de verrouillage à lecteur biométrique ou d'un autre type peuvent être fournis moyennant un supplément. Le cas échéant, Cologix fournira 2 jeux de clés sans frais.
- Dans le cas d'un verrou à serrure, Cologix fournit deux jeux de clés sans supplément.
- Vous pouvez faire faire des clés supplémentaires.
- Vous seul êtes responsable de verrouiller (et déverrouiller) votre cabinet ou votre cage.
- Il est possible de confier la garde des clés à Cologix si vous ne souhaitez pas emporter les clés hors des installations.
- Les clés ou les combinaisons des verrous vous seront remises au cours de votre visite initiale de l'espace *du client*. Le cas échéant, vous devriez recevoir vos clés et/ou la combinaison lors de votre première visite d'Espace client.

4.0 TRAVAIL EXÉCUTÉ SUR PLACE

4.1 ATELIER DE PRÉPARATION

- Vous devez enlever tout équipement ou rebut de l'atelier de préparation à la fin de chaque jour ouvrable (17 h, heure locale, du lundi au vendredi).
- L'équipement doit être enlevé des installations ou mis sous clé dans l'espace d'entreposage fourni, où vous pourrez vous rendre escorté d'un membre du personnel d'exploitation local.
- Cologix n'est pas responsable de toute pièce d'équipement laissée dans l'atelier de préparation.

4.2 SIGNALISATION

- Vous pouvez afficher une seule pancarte promotionnelle portant le nom et/ou le logo de votre entreprise à l'extérieur de l'espace *du client*.
- La pancarte ne doit pas faire plus de 8 po par 11 po (20 cm par 28 cm).
- Tout autre panneau de signalisation ou pancarte est interdit.

4.3 TENUE VESTIMENTAIRE

- Cologix exige que toute personne qui entre dans le centre de données soit vêtue de façon appropriée. Cela signifie le port de chemise, pantalons, jupe et chaussures. Les flip-flops ne sont pas permises. Les personnes vêtues de façon inappropriée se feront demander de quitter les lieux. Aucune CHAUSSURE OUVERTE n'est permise.

5.0 AUTRES SERVICES OFFERTS

5.1 SERVICES MANDATÉS

Conformément à votre *demande de service*, les techniciens de Cologix sont à votre disposition pour fournir sur demande des services mandatés (ou services de mandataire) suivants.

- Fournir une assistance technique sur place.
- Faire une vérification visuelle pour aider au dépannage à distance.
- Monter du nouvel équipement dans un bâti.
- Construire une structure pour la pose des câbles, concevoir des plans de gestion des câbles et les mettre en œuvre.
- Remplacer des supports de stockage (bandes, CD, DVD, etc.).
- Appuyer sur un bouton, actionner un commutateur/interrupteur, mettre de l'équipement sous/hors tension.
- Indiquer au client l'état indiqué sur l'équipement et taper des commandes sur une console déjà en place.
- Fournir des services de filage, p. ex. déplacer, fixer et raccorder des câbles.
- Étiqueter l'équipement ou prendre des photos numériques.
- Mener des essais de diagnostic et de signalisation pour les circuits de connexion transversale (T-1, DS-3, OC-N).

Les services de mandataire sont fournis à la demande (facturation « pièces et main-d'œuvre ») ou selon un forfait à frais fixes.

6.0 FIN DES SERVICES ET DÉCONNEXIONS

Les demandes de déconnexion doivent être soumises à l'adresse billing@cologix.com. Aucune déconnexion ne sera effectuée à moins d'être faite par un avis écrit qui précisera l'information requise : date de déconnexion demandée, nom du client, numéro de demande de service ou de travail, identificateur de circuit/numéro d'étiquette, nom et coordonnées du demandeur. Date de fin de facturation : Cologix exige un préavis de trente (30) jours avant le début de la prochaine durée et ne fait pas de déconnexions pour des durées partielles.

Déconnexions touchant l'ensemble des services : tous les circuits dans l'*espace du client* doivent être déconnectés avant le traitement de la demande. Si jamais des circuits demeurent en activité, le traitement de votre demande sera suspendu et Cologix vous indiquera les identificateurs des circuits qui doivent être déconnectés. Tous les frais relatifs à votre *espace du client* demeureront en vigueur jusqu'à la plus tardive des éventualités suivantes : i) l'expiration de la durée prévue au CFP, ou ii) le retrait de tous les circuits; le tout, dans la mesure où Cologix exige un préavis de trente (30) jours avant le début d'une nouvelle durée et n'accorde aucune réduction des frais pour une déconnexion effectuée en cours de durée. Une fois la demande de déconnexion traitée, vous êtes responsable de l'enlèvement de tout équipement, conformément aux dispositions du CFP. Des frais uniques de déconnexion peuvent être exigés.